**Міністерство освіти і науки України**

**Державний Вищий навчальний заклад**

**Могилів-Подільський монтажно-економічний коледж**

Відкрите заняття

на тему:

***«Соціологія конфлікту»***

Методична розробка відкритого заняття з дисципліни «Соціологія» на тему : «Соціологія конфлікту»

Підготувала : Горбей А.В. – викладач суспільних дисциплін Могилів-Подільського монтажно-економічного коледжу.

Для викладачів суспільних дисциплін вищих навчальних закладів І-ІІ рівнів акредитації.

**План заняття**

**Група:** КСМ – 13

**Спеціальність:** 5.05010201 «Обслуговування комп'ютерних систем і мереж»

**Дисципліна:** Соціологія

**Тема:** « Соціологія конфлікту »

**Мета:** навчити самостійного аналізу типових життєвих ситуацій;

* роз’яснити правила попередження конфліктів та виходу з них;
* засвоїти зміст понять «конфлікт», «конфліктна ситуація», «інцидент» ;
* розвивати вміння етичного самопізнання, самоаналізу і самооцінки;
* виховувати культуру гідного естетичного поводження у конфліктних ситуаціях, толерантність та компетентність.

**Вид заняття:** лекція

**Тип заняття:**  засвоєння нових знань.

**Базові поняття:** рольовий конфлікт, внутрішньо-особистісний, міжособистісний,аналогічний, міжгруповий.

**Методи:**  демонстрацій, експрес-опитування, мозковий штурм.

**Форми роботи:** індивідуальна робота, парна робота, фронтальна.

**Обладнання:** мультимедійний комплекс, презентація, картки з тестами.

**Міжпредметні зв’язки:** історія, психологія, філософія, правознавство.

**Література:**

1) Гришина Н.В. Соціально-психологічні конфлікти та вдосконалення взаємовідносин у колективі,-К.:1999. - с.124-123.

2) Соціологія: Підруч. для вищих навч. закл. / За ред. В. Г. Городяненка - К.,1999. - с.96-98.

3) Соціологія: Курс лекцій / За ред. В. М. Пічі. - К., 1996.- с.58-62

4) Соціологія. Курс лекцій / Відп. За випуск Кубаєвський М., Тернопіль,2004.- с.145-149.

5) Соціологія. Навч.посібник для студентів вищих навчальних закладів./ За ред. К.К.Жоль. К.,2005.- с.63-69.

…………………………***Структура заняття ……………………….………***

І. Організаційна частина заняття. …………………….…..….……………2 хв.

ІІ. Актуалізація опорних знань. …………….….…..….……………………6 хв.

ІІІ. Мотивація навчальної діяльності студента……………….…..….……..3 хв.

ІV. Оголошення теми, мети, плану заняття. …………….….…………........2 хв.

V. Вивчення нового матеріалу. …………………………..….……………50 хв.

VІ. Узагальнення і систематизація знань. …..….……………………........10 хв.

VІІ. Підведення підсумків заняття …………….….….….….…….….…......5 хв.

VІІІ. Оцінювання. Домашнє завдання………………….….…….……..……2 хв.

……………………………***. Хід заняття ……………………………………….***

**І. Організаційна частина заняття.**

1.1 Привітання.

1.2 Підготовка аудиторії до заняття.

1.3 Перевірка студентів.

**ІІ. Актуалізація опорних знань.**

***Технологія «Експрес - опитування».***

Дає можливість перевірити знання студентів попередньо-вивченого матеріалу.

**Вправа «Запитання-Відповідь».**

**Питання 1.** Що таке соціологія конфлікту?

*Відповідь:* соціологія  конфлікту – галузь соціології, що вивчає сутність, зумовленість, наслідки та управління конфліктом як соціальним явищем.

**Питання 2.** Коли виникла така галузь соціології, як соціологія конфлікту, та хто є її засновниками?

*Відповідь :* соціологія конфлікту виникла наприкінці ХХ ст. Засновниками власне соціологічної теорії конфлікту вважають К.Маркса, М.Вебера, Г.Зіммеля.

**Питання 3.** Що таке конфлікт?

*Відповідь:* Конфлікт (лат. conflictus - зіткнення, сутичка) - зіткнення протилежних інтересів і поглядів,напруження і крайнє загострення суперечностей, що призводить до активних дій, ускладнень та боротьби.

**Питання 4.** Що таке соціальний конфлікт?

*Відповідь:* соціальний конфлікт — крайній випадок загастрення соціальних протиріч, який виражається в зіткненні різних соціальних спільнот, обумовленому протележністю чи суттєвою відмінністю їх інтересів, цілей та тенденцій розвитку.

**Питання 5.** Що таке гострота конфлікту?

*Відповідь:* Гострота конфлікту – ступінь зіткнення інтересів, глибина суперечностей учасників конфліктної взаємодії.

**Питання 6**. Що таке тривалість конфлікту?

*Відповідь:* Тривалість конфлікту – часові виміри існування конфлікту.

**Питання 7:** Хто такі конфліктанти?

*Відповідь:* Конфліктанти – суб’єкти, або учасники конфлікту.

**Питання 8:** Що таке межі конфлікту?

*Відповідь:* Межі конфлікту – зовнішні структурно-динамічні кордони конфлікту: суб'єктні (кількість учасників), просторові (територія, на якій відбувається конфлікт), часові (тривалість конфлікту).

**Питання 9.** Назвіть механізмсоціального конфлікту та його стадії.

*Відповідь:*

1. Передконфліктна ситуація
2. Інцидент
3. Ескалація
4. Кульмінація
5. Завершення конфлікту
6. Післяконфліктна ситуація

**Питання 10.** Назвіть головні причини соціального конфлікту

*Відповідь:*до найголовніших **причин** виникнення соціального конфлікту належать:

* економічні причини
* соціальні причини
* політичні причини
* духовно-психологічні
* соціальна нерівність
* обмеженість ресурсів
* етнічна або релігійна не терпимість
* розходження у поглядах та орієнтація сторін

**Питання 11.** Назвіть основні функції соціології конфлікту.

*Відповідь:* серед основних функцій можна назвати :

* сигнальну
* інформаційну
* диференціюючу
* динамічну

Поділяють функції на позитивні та негативні:

Позитивна функція:

* відіграє інформаційно-пізнавальну роль, у процесі конфлікту учасники краще пізнають один одного;
* конфлікт сприяє структуруванню соціальних груп, групуванню однодумців;
* конфлікт знижує "синдром покірності", стимулює активність людей;
* конфлікт стимулює розвиток особистості, виховує у людей почуття відповідальності;
* розв'язання конфлікту знімає напруження;
* конфлікт виконує також діагностичну функцію тощо.

Негативна функція:

* погіршення мікроклімату в колективі, зниження продуктивності праці, відволікання частини людей для вирішення конфлікту (створення для них дискомфорту, витрати на невідпрацьовані за виробничим планом години);
* неадекватне сприйняття та непорозуміння один з одним конфліктних сторін;
* послаблення співробітництва між конфліктними сторонами у процесі конфлікту й після нього;
* конфронтаційні прояви в стосунках, які спрямовані більше на перемогу, ніж на розв'язання проблеми для обох сторін;
* моральні та матеріальні витрати на вирішення конфлікту.

Підсумовуючи, зазначимо, що при усьому розмаїтті причин, як і конфліктів, що ними породжуються, універсальним джерелом конфліктів є несумісність претензій конфліктуючих сторін за умов обмеженості можливостей їх задоволення.

**ІІІ. Мотивація навчальної діяльності студента.**

Досить часто ми буваємо втягнуті до різного роду конфліктів – службових, побутових, особистих, які не проходять для нас безслідно. Їх наслідком стають стреси різної інтенсивності, що ведуть до розладів нервової системи, загального зниження тонусу організму, до захворювань. Щоб успішно переборювати руйнівні наслідки конфліктів, потрібно навчитись уникати конфліктних ситуацій та уміло виходити з них.

**ІV. Оголошення теми, мети та плану заняття.**

Тому продовжуємо тему: «Соціологія конфлікту»

Мета: розвити уміння аналізувати конфліктні ситуації та вирішувати конфлікти; виховати толерантність, звичку в студентів уважно ставитися до товаришів, вміння бачити хиби у своїй поведінці і виправляти їх.

План

1. Типи соціальних конфліктів.
2. Управління соціальним конфліктом та його розв'язання.

**V. Вивчення нового матеріалу.**

***Технологія «Демонстрація».***

Навчання засноване на наочному пред'явленні навчаються динамічних зображень (на відміну від методу ілюстрацій, при використанні якого наочність статична): сюжетів, подій і явищ в цілому, у тому числі наукових процесів, дії систем і механізмів, а також окремих предметів - з метою їх вивчення, детального розгляду та обговорення.

**1.Типи соціальних конфліктів.**

Конфлікт є складним багатомірним явищем. Як соціальний феномен, він зберігає тенденцію до ускладнення, оновлення структури, чинників, що його породжують. Різні типи конфліктів, взаємодіючи, доповнюють один одного, набуваючи нових рис. Конфлікти розрізняються масштабом типом, причинами, наслідками, складом учасників, тривалістю, засобами урегулювання тощо.

Розрізняють **шість основних типів** конфлікту :

* Рольовий конфлікт – коли до однієї людини висуваються супротивні вимоги з приводу того, яким повинен бути результат його роботи, або при неотриманні принципу єдності у керівництві.
* Внутрішньо - особистісний – може також виникнути в результаті того, що виробничі вимоги не співпадають з особистими потребами або цінностями працівника, або з низьким ступенем задоволеності роботою, малою впевненістю в собі та організації, а також зі стресом.
* Міжособистістний конфлікт – цей тип конфлікту є найбільш поширеним. Найчастіше це боротьба керівників за обмежені ресурси, капітал або робочу силу. Цей тип конфлікту ще може проявлятися також як зіткнення особливостей. Люди з різноманітними рисами характеру , поглядами та цінностями іноді просто не взмозі примиритися один з одним.

Конфлікт між особистістю та групою – коли виробничі групи встановлюють норми поведінки. Кожен повинен їх дотримуватися, щоб бути прийнятим неформальною групою й тим самим задовольнити свої соціальні потреби. Однак якщо очікування групи знаходяться в протиріччі з очікуваннями окремої особистості, може виникнути конфлікт. Між окремою особистістю та групою може виникнути конфлікт, якщо ця особистість посідає позицію, яка відрізняється від позиції усієї групи.

* Аналогічний - може виникнути на грунті посадових обов’язків керівника. Керівник може бути змушений застосувати дисциплінарні заходи, які не рідко бувають не популярними в очах підлеглих.

Міжгруповий – організації складаються з багатьох груп: як формальних так і не формальних. Навіть у найкращих організаціях між такими групами можуть винкнути конфлікти. Неформальні організації, які вважають, що керівник ставиться до них несправедливо, можуть об’єднатися і спробувати «розрахуватись» з ним зниженням продуктивності праці. Ще одним прикладом міжгрупового конфлікту може бути нескінченний конфлікт між профспілкою та адміністрацією.

За ступенем прояву, також виділяють приховані та відкриті конфлікти. Приховані конфлікти зачіпають двох осіб, котрі до певного часу роблять вигляд нібито не конфліктують. З часом вони перетворюються на відкриті конфлікти.

Конфлікти також поділяються на горизонтальні, вертикальні та змішані.

До горизонтальних відносять такі конфлікти, у яких не беруть участь особи, що знаходяться один в в підпорядкуванні іншого.

До вертикальних - ті, в яких беруть участь підпорядковані особи.

У змішаних конфліктах представлені і вертикальні, і горизонтальні складники. На конфлікти, що мають вертикальну складову (тобто вертикальні і змішані), припадає 70%-80% від загальної кількості конфліктів в організації.

Існують випадкові, хронічні та стихійні конфлікти, а також такі, які свідомо провокуються.

За критерієм реальності виділяють такі види конфлікту:

* Відкртий – інтереси конфлікту, суб’єкти, тактика чітко демонструються;
* Прихований – через об’єктивні причини існує конфліктна ситуація, але конфлікту не відбувається, він не виражається на зовні.
* Хибний – не існує об’єктивних підстав для конфлікту відбувається лише через неправильне сприйняття та розуміння. Причиною його є психологічна нетерпимість, яка досить часто буває необґрунтована.

До простих конфліктів відносять:

* Сутичка – коли противників розділяють непримиренні протиріччя і розраховувати можна тільки на перемогу;
* Дебати – можливі суперечки, маневри і обидві сторони можуть розраховувати на компроміс;
* Гра – обидві сторони діють в рамках одних і тих же «правил гри», що сприяє пом’якшеню конфліктної ситуації.
* Бойкот – повна або часткова відмова від дій, що можуть бути кори сини для іншої сторони.

До складних форм соціального конфлікту належать:

* Бунт – заколот, повстання, зворушення. Люди звільняються від покори будь – якої влади, втрачають контроль над своєю поведінкою.
* Соціальна революція – проявляється у формі суттєвих і різких соціально-політичних перетворень.
* Війна – здійснюється у формі насильства між великими групами людей.

Закріпленням все вище сказаного є відеоролик «Сімейний конфлікт»

Давайте разом охарактеризуємо це відео та підсумуємо.  
Отже, чому дана ситуація викликала конфлікт?

Як потрібно було відреагувати мамі? Ваша думка!

Коли ми назвали всі типи конфліктів та охарактеризували їх, ми можем і на далі розглядати таке питання , як:

* 1. **Управління соціальним конфліктом та його розв'язання**

*Перш ніж сказати — порахуй до десяти!*

*Перш ніж образити — порахуй до ста!*

*Перш ніж ударити — порахуй до тисячі!*

Народна мудрість

.

Різні конфліктні ситуації потрібно якось розв’язувати. Адже впливає все це на родинні конфлікти, стосунки між друзями або стосунки між людьми, які вам не приємні. Тому конфлікт потрібно вирішувати - толерантно, компетентно!

***Технологія «Мозковий штурм»***

Колективне обговорення, пошук рішень шляхом вільного висловлювання думок цих учасників

1. Скажіть будь-ласка, що таке толерантність?

Толерантність – це здатність без агресії сприймати думки, поведінку, форми самовираження та спосіб життя іншої людини, які відрізняються від власних, а також — особливості поведінки та способу життя інших.

1. А що таке компетентність?

Компетентність –це загальна здатність, що базується на знаннях, досвіді, цінностях, здібностях, набутих завдяки навчанню. це здатність приймати рішення й нести відповідальність за їх реалізацію у різних галузях людської діяльності.

Компетéнтність — проінформованість, обізнаність, авторитетність.

Тому ми більш детально переходимо до управління соціальним конфліктом та його розв’язання.

**Управління конфліктом** - це цілеспрямований, зумовлений об’єктивними законами вплив на динаміку конфлікту в інтересах розвитку або руйнування тієї соціальної системи, до якої має відношення конфліт.П

**Прогнозування конфліктів -** доказове припущення можливості їх виникнення та розвитку.

**Попередження конфліктів** — організація життєдіяльності  суспільства, соціальної спільноти, яка мінімізує вірогідність протиріч між його суб'єктами.

Зрозуміло, що набагато легше  попередити конфлікт, ніж його розв'язати, тому профілактика конфлікту є не менш важливою, ніж уміння його конструктивно вирішувати.

Тому умовами розв’язання конфліктів є :

* Виявлення причин конфлікту, визначення його меж ;
* Взаємна зацікавленість сторін у розв’язанні конфлікту;
* Спільний пошук шляхів подолання конфлікту, виявлення різних варіантів вирішення конфлікту.

У будь-якому конфлікті існують три шляхи його розв’язання:

* Найлегший(але не завжди реальний) – змінити себе або змінити своє ставлення до проблеми;
* Найбільш складний(більш реальний) – змінити опонента, його думку, впливати на нього в потрібному напрямі;
* Найбільш оптимально реальний - знайти взаємоприйнятий варіант розв’язання проблеми й спробувати його реалізувати.

**Методи врегулювання соціальних конфліктів**:

*Метод попередження конфлікту* – може бути реалізованим через своєчасне реагування на певні соціальні та політичні ситуації, ефективне проведення зустрічей, дискусій.

*Метод уникнення конфлікту* – йдеться не про розв’язання , а про затухання конфлікту. Застосовується за відсутності сил та часу для боротьби, прагнення витратити час. Але уникання конфлікту не означає його ліквідації, тому щорзалишаються причини конфлікту, де і може привести до загострення конфлікту.

*Метод перегворів –* спрямований на прийняття рішення, які задовольніять обидві конфліктуючі сторони, дозволяє уникати застосування насилля. В процесі переговорів сторони обмінюються думками, що знижує гостроту конфлікту, допомагає зрозуміти аргументи сторін. Переговори дозволяють змінити вимоги сторін, піти на певні поступки, прийти до згоди.

*Метод застосування сили -* використовується коли сильніша сторона примусово нав’язує слабшій стороні свою волю і своє рішення. Така перемога є тимчасовою, тому що за сприятливих умов переможець може опинитись на місці переможеного.

*Метод усунення причини* – конфлікту є найбільш ефективним способом вирішення існуючих протиріч. Тут варто проаналізувати і оцінити ситуацію, що склалася, зробивши відповідні висновки, встановлення справжніх причин, що викликали конфлікт та їх усунення.

*Метод врегулювання конфлікту за допомогою посередництва –* в ролі посередників можуть виступати, як організації, так і окремі особи. Якщо вдалор підібраний посередник, то він може швидко врегулювати конфлікт, там де без його участі примирення було б неможливим.

Таким чином, у суспільстві завжди присутня боротьба інтересів. Незалежно від того, чи є вона відкритою чи прихованою. Хоча конфлікти повністю не можливо усунути, їх певною мірою можна скеровувати й контролювати.

**Типи конфліктних людей:**

Агресивні – чіпляються до інших і дратуюся самі.

Скаржники – завжди на щось скаржаться, але самі за звичай нічого не роблять для розв’язання проблеми.

Зухвалі – уважають себе розумнішими за інших і завжди демонструють свою перевагу.

Нерішучі – тягнуть з ухваленням ішення через страх помилитися..

Вічні невдахи – завжди бачать тільки еневдачі що з того, щдо задумано, нічого не вийде.

Потайливі – пиховують образи, і зненацька можуть накинутися на суперника.

Безневинні брехуни – уводять інших у спокусу шляхом обману.

**Стратегії виходу з конфлікту**

Суперництво – виникає тоді, коли особа прагне поставити власні цілі над інтересами інших людей і взаємин з ними

Компроміс – пов’язується з поведінкою людини, що дозволяє частково задовольнити як свої домагання, так і бажання партнера.

Уникання – коли учасники конфліктів відмовляються і від власних інтересів, і від підтримки позитивних відносин з партнером.

Поступка – це стиль поведінки, під час якої учасник конфлікту відмовляється від своїх інтересів заради іншого.

Співробітництво – коли людина прагне до встановлення власних інтересів і зацкавленності до реалізації інтересів партнера.

Вправа «Мої дії під час конфлікту»

Ситуація. Вам з товаришем подарували один красивий запашний апельсин. Ви обидва претендуєте на нього. Вам дуже хочеться, щоб він дістався саме вам.

Ваше завдання:

1).Кожний з вас демонструє свій варіант виходу з ситуації, залежно від завдання, яке ви отримали на картці.

2).А тепер вам потрібно з різною інтонацією зачитати дане речення, що відноситься до стратегій конфлікту.

3).Чи важко вам було розв’язати ситуацію?

4).З якими труднощами ви зіштовхнулися під час розв’язання?

5).Який найважчий вихід з можливих варіантів?

3).І який варіант вам більше є приємливий?

|  |
| --- |
| Суперництво  Девіз:  «Щоб я виграв, ти повинен програти» |
| Компроміс  Девіз:  «Щоб кожний щось виграв, кожний повинен щось програти» |
| Уникання  Девіз:  «Ми обидва залишаємося в програші» |
| Поступка  Девіз  «Щоб ти виграв, я повинен програти» |
| Співробітництво  Девіз  «Щоб виграв я, тим теж повинен виграти» |

**Розв’язання конфлікту** – це лосягнення згоди по спірним питанням між учасниками.

Розв’язання конфлікту можливе тоді, коли досягнута згода.

Існує три види згоди:

* Згода в результаті спів падання думок;
* Згода відповідно до законодавчої і моральної волі зовнішньої сили;
* Згода, нав’язана однією із протидіючих сторін.

Відео ролик «Мудрий вихід із конфліктної ситуації»

1).Охарактеризуйте дане відео.

2).Назвіть один із типів вирішення конфлікту?

Завершитись конфлікт може внаслідок різних причин:

\* припинення конфлікту внаслідок взаємного примирення сторін;

\* припинення шляхом симетричного його розв'язання (обидві сторони виграють або програють);

\* припинення конфлікту шляхом асиметричного його вирішення — виграє одна сторона;

\* поступове затухання конфлікту;

\* переростання конфлікту в інше протистояння.

**VІІ. Узагальнення і систематизація знань.**

***Технологія «Акваріум».***

Є ефективним для розвитку вмінь дискутування в малих групах. Після того як викладач об'єднав студентів у три-чотири групи (4-6) і надав кожній із них завдання та необхідну інформацію. Обговорюють ситуацію у ході дискутування, приймається спільне рішення, або підсумовується дискусія. Відводиться 3-5 хв

Вправа «Я - висловлювання»

Студенти поєднуються в підгрупи й одержують на картах опис конфліктних ситуацій. Необхідно застосувати «Я – висловлювання» і пом’якшити ситуацію або взагалі запобігти конфлікту.

* Батьки наполягають на стилі одягу, який, по-твоєму, старомодний, а те, що носиш ти, здається їм неприйнятним, вульгарним і тому подібне. Як знайти вихід?
* Батьки не дозволяють дружити з тією людиною, яка тобі цікава, мотивуючи це турботою про тебе («Він поганий!»). Як вийти з ситуації?
* Ти впевнений, що ти ,будучи дорослою людиною, маєш

Маєш право сам вирішувати, в скільки тобі повертатися додому. Батьки наполягають: «Щоб в 9 був удома!». Як бути з цією проблемою?

До вашого класу прийшов новий учень. Він завжди виконує домашні завдання, піднімає руку на кожному уроці, правильно відповідає. Прийшовши раніше всіх, добровільно виконує обов’язки чергових. Відтак вчитель постійно кладе «новачка» у приклад. Ви відразу подумали, що це «підлиза». Хлопчику усі заздрять, дружити з ним ніхто не бажає, а от посміятися над ним … Не витримавши такого відношення школяр пожалівся батькам і ті наступного ж дня прийшли  до школи з’ясувати обставини.

**VІІ. Підведення підсумків**

Сьогодні ми багато говорили про конфлікт, розглядами різні типи конфліктів та їх розв’язання.

Тож давайте перевірим, чи кожен з нас є конфліктною особистістю?

Анкета

Чи конфліктна ви особистість?

Гарні стосунки з родичами, тепле ставлення близьких людей, безліч приятелів, повага колег... Це все про вас? Чи, можливо, потрібно щось змінити в собі? Дізнайтеся про наявність у вашому характері такої риси, як конфліктність...

1. Уявіть собі, що в громадському транспорті розпочинається сварка. Як ви поводитиметеся в такій ситуації?

а) не втручатимуся у сварку;

б) інколи можу втрутитися, стати на бік потерпілого, якщо він має рацію;

в) завжди втручаюся й до кінця відстоюю свою точку зору.

1. На зборах колективу, групи чи критикуєте ви керівництво за допущені помилки?

а) ні;

б) так, проте залежно від мого особистого ставлення до керівника;

в) завжди критикую за помилки.

1. Ваш безпосередній начальник пропонує свій план роботи, який вам здається нераціональним. Чи готові запропонувати свій план, який, на вашу думку, кращий?

а) якщо всі інші співробітники мене підтримують, то так;

б) звичайно, я буду відстоювати свій план;

в) боюся, що за це мене можуть позбавити преміальних.

1. Чи маєте звичку сперечатися зі своїми колегами, друзями?

а) лише з тими, хто не ображається, і якщо суперечки не псують наші стосунки;

б) так, проте лише в принципових, важливих питаннях:

в) я сперечаюся з усіма з будь-яких причин.

1. Якщо хтось прагне непорядно вас випередити, то ви:

а) думаєте, що не гірший за нього, і теж намагаєтесь обійти його;

б) обурюєтеся, але про себе;

в) відкрито висловлюєте своє обурення.

1. Уявіть собі, що розглядається якась важлива ідея, смілива пропозиція, проте в ній проглядаються помилки. Ви знаєте й те. що ваша думка буде важливою у вирішенні долі цієї роботи. Як ви чинитимете?

а) висловлюся як про позитивні, так і негативні сторони цього проекту;

б) зазначу позитивні сторони в роботі й запропоную продовжити їх;

в) розкритикую роботу, бо не можна допускати помилок.

1. Уявіть собі, що ваша дружина/дівчина (чоловік/хлопець) говорить вам про потребу бути ощадливим. сам/-а не шкодує грошей, і захотіла/-ів дізнатися вашу думку про свою останню

покупку. Що ви їй/йому на це скажете?

а) схвалюю покупку, якщо вона для неї/нього приємна ;

б) скажу, що ця річ не є цінною;

в) посварюся із нею/ним із цього приводу.

1. У парку ви зустріли підлітків, які палять. Як ви на це відреагуєте?

а) гадаю, що мені не слід псувати собі настрій;

б) зроблю їм зауваження;

в) якби це не було на очах людей, я б їм зауважив.

1. У їдальні, кафе ви помітили, що офіціант вас обрахував. Якими будуть ваші дії?

а) я не дам йому чайових;

б) попрошу, щоб він при мені зробив перерахунок;

в) це дає мені підставу для суперечки.

1. Уявіть собі, що ви в будинку відпочинку. Адміністратор зайнятий сторонніми справами. Чи викличе це у вас невдоволення?

а) так, проте якщо я й висловлю йому якісь претензії, то це навряд щось змінить;

б) знайду спосіб поскаржитися на нього, аби його покарали чи навіть звільнили з роботи;

в) чіплятимусь до обслуговуючого персоналу або ж угамую свій гнів на своїй дівчині (хлопцеві).

1. Ви сперечаєтеся зі своєю молодшою сестрою (братом) за якісь її (його) дГї й переконуєтеся, що вона (він) мала рацію. Чи наважитеся визнати свої помилки?

а) ні;

б) звісно, визнаю;

в) який же в мене буде авторитет, якщо я зізнаюся, що вона (він) мала рацію.

Пояснення до застосування підрахунків та інтерпретації тесту:

При виборі відповідей "так": а - 4 бали; 6-2 бали; в - 0 балів.

Якщо кількість балів становить:

- 30-44 - ви тактовні, уникаєте конфліктності та суперечок і на роботі (навчанні), і вдома. Можливо, вас іноді називають пристосуванцем? Наберіться сміливості, якщо обставини потребують висловити свою думку, незважаючи на інших.

-15—-,29 балів - ви конфліктна особистість. Але насправді ви конфліктуєте тоді, коли немає іншого виходу у вирішенні проблем, а інші способи вже вичерпані. Ви відстоюєте свою думку, не замислюючись над тим. як це відобразиться на стосунках з близькими людьми чи на відносинах із колегами. При цьому ви не виходите за межі коректності, не принижуєтеся до образ. Усе це викликає до вас повагу.

-10-15 балів - ви шукаєте привід для проблем, певною мірою ненадійний співробітник. Суперечки та конфлікти - це повітря, без якого ви не мажете жити. Вам подобається критикувати інших, але тільки тоді, коли вам це вигідно. Коли ж критикують вас, то можете співрозмовника «з'їсти живцем». Ваша критика - заради критики, а не для користі. Дуже складно доводиться тим. хто з вами на роботі й удома. Ваша нестримність і брутальність відштовхує людей. Можливо, тому у вас немає друзів? Спробуйте змінити ваш складний характер.

Давайте разом складемо пам’ятку ефективного управління конфліктами

**Пам’ятка ефективного управління конфліктами**

1. Налаштуйтеся на позитивне (принаймні на нейтральне) ставлення до опонента, створюйте базу для довіри.
2. Переключіться з емоційного на раціональний режим роботи психіки.
3. Дайте опонентові «випустити пару», починайте говорити, коли він заспокоїться.
4. Вимагайте від опонента спокійного обґрунтування претензії, але зазначте, що будуть ураховані факти й об’єктивні докази, а не емоції.
5. Збивайте можливу агресію несподіваними прийомами.
6. Запропонуйте опонентові окреслити свої варіанти розв’язання проблеми.
7. Давайте оцінку тільки діям і вчинкам опонента, а не його особистості, не переходьте з обговорення проблеми на особисте.
8. Нейтралізуйте за допомогою влучних запитань зміст висловлювань і претензій опонента.
9. Не бійтесь вибачитись, якщо відчуєте, що Ви не праві, але робіть це швидко і рішуче.
10. Оформіть прийняту домовленість і обговоріть стиль взаємин на майбутнє.
11. Якщо конфлікт переходить у скандал, то припиніть сперечатися.
12. Уникайте характеристик емоційного стану опонента.

Отже, ми сьогодні вивчили різні типи конфліктів,та шляхи їх розв’язанння.

Тож хто назве та повторить все що було вище сказанно?

1). Як ви використаєте знання в своєму житті, які отримали сьогодні?

2). Чи зможете ви вийти з конфліктної ситуації гідно, толерантно та компетентно?

Чи можна прожити без конфліктів?»  Напевно ні, адже наше життя проходить поміж інших людей, яких ми намагаємось зрозуміти

Часто після переживання конфлікту люди стають більш терплячимм, уважними, тактовними, вдумливими, обережними. Тому будь – які кризові зміни в житті можна зустрічати не як неприємність або трагедію, а як шанс почати нове життя.

Домашнє завдання

Скласти пам’ятку «Як ти повинен (на) себе вести, щоб уникнути конфліктів з друзями, батьками, знайомими?»